

Regulamin korzystania z usługi Odprawa VIP
w Porcie Lotniczym Poznań-Ławica

I. INFORMACJE PODSTAWOWE

1. **Usługodawca lub Lotnisko Ławica - PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA** sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, akta rejestrowe prowadzone przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000003431, NIP: 7811533610, kapitał zakładowy w wysokości 337.385.000,00 zł, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, z którym pasażer zawiera umowę na świadczenie Usługi Odprawa VIP.
2. **Pasażer** – osoba fizyczna, w tym konsument, która dokonuje lub zamierza dokonać zakupu Usługi Odprawa VIP.
3. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Lotniskiem Ławica czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Przedsiębiorca jednoosobowy** - osoba fizyczna zawierająca z Lotniskiem Ławica umowę bezpośrednio związaną z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, ujawnionego w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. **TOBILET.PL** – platforma sprzedaży biletów, umożliwiająca nabycie m.in. Usługi Odprawa VIP drogą elektroniczną, prowadzona przez TOBILET.PL, (której właścicielem jest spółka Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Głogowska 14, 60-734 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000202703, NIP: 777-00-00-488, kapitał zakładowy w wysokości 434.256.000,00 zł, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych)
6. **u.p.k.** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1796).
7. **Usługa Odprawa VIP** – usługa udostępnienia udogodnień związanych z odprawą na Lotnisku Poznań Ławica, obejmująca: koordynację priorytetowej odprawy biletowo-bagażowej, paszportowej, celnej oraz kontroli bezpieczeństwa, przyspieszoną obsługę – (nawet 45 minut przed odlotem samolotu), transport pomiędzy zlokalizowaną na Lotnisku strefą VIP a samolotem, możliwość oczekiwania na odlot w Salonie VIP zlokalizowanym na Lotnisku, obsługę personelu przeszkolonego w zakresie protokołu dyplomatycznego, poczęstunek, w tym przekąski, napoje, napoje alkoholowe, catering (na

życzenie Użytkownika – dodatkowo płatny), Internet stacjonarny oraz WI-FI, usługę rezerwacji hotelu, zamówienie taksówki przez pracownika Lotniska Ławica.

Odprawę VIP można wykupić najpóźniej 24 godziny przed planowaną godziną wylotu/przylotu.

Korzystanie z usługi Odprawa VIP jest możliwe w godzinach od 4:00 do 22:00, przez 7 dni w tygodniu.

Pasażer może przybyć do Salonu VIP najwcześniej 3 godziny, a najpóźniej na 45 minut przed planowanym wylotem.

Usługa jest dostępna w j. polskim i j. angielskim.

Usługa VIP jest dostępna dla wszystkich pasażerów: podczas przylotu oraz podczas odlotu.

II. SZCZEGÓŁOWE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI ODPRAWA VIP

1. Pasażer może dokonać zakupu Usługi Odprawa VIP w następujący sposób:

a) ONLINE - dokonując zakupu usługi drogą elektroniczną.

Transakcja realizowana jest za pośrednictwem serwisu internetowego www.airportpoznan.pl, obsługiwanego przez partnera Lotniska Ławica – **TOBILET.PL** (Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu).

W celu uniknięcia wątpliwości Lotnisko Ławica podkreśla, że TOBILET.PL pełni funkcję pośrednika w sprzedaży Usługi Odprawa VIP drogą elektroniczną i w tym zakresie podmiot ten ponosi odpowiedzialność za świadczoną usługę pośrednictwa. Natomiast Usługa Odprawa VIP świadczona jest bezpośrednio przez Lotnisko Ławica na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i za realizację tej usługi odpowiedzialność ponosi Lotnisko Ławica.

Płatność za usługę dokonywana jest za pośrednictwem operatora płatności **PayU S.A.** (www.payu.pl), zgodnie z obowiązującym regulaminem tego operatora.

Dokonanie zakupu wymaga uprzedniej akceptacji następujących dokumentów:

- Regulaminu usługi Odprawa VIP,
- Regulaminu zewnętrznego serwisu www.airportpoznan.pl, obsługiwanego przez TOBILET.PL,
- Polityki prywatności,
- Regulaminu serwisu PayU.

Regulamin usługi Odprawa VIP oraz Regulamin serwisu www.airportpoznan.pl, dostępne są na stronie internetowej Lotniska Ławica, a ponadto wszystkie powyższe dokumenty są dostępne na stronie internetowej www.airportpoznan.pl (obsługiwaną przez TOBILET.PL).

Po kliknięciu przycisku „Zamów przez TOBILET”, nastąpi przekierowanie do zewnętrznego serwisu **TOBILET.PL** (Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o.), w celu finalizacji zakupu.

Bilet zakupiony online ważny jest przez 12 miesięcy od daty zakupu.

2. Pasażer może również nabyć Usługę za pośrednictwem podmiotów współpracujących z Lotniskiem Ławica, w szczególności biur podróży, przewoźników lotniczych lub operatorów turystycznych. W przypadku nabywania Usługi w taki sposób, warunki zakupu, w tym w szczególności sposób i termin płatności, zasady zmiany terminu realizacji Usługi, możliwość odstąpienia od umowy oraz procedura składania reklamacji, przekazywane są pasażerowi przez danego partnera handlowego.

3. SZCZEGÓŁOWE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI ODPRAWA VIP

1. Bezpлатnie z Odprawy VIP mogą skorzystać dzieci do ukończenia 7 roku życia, które są w towarzystwie pasażera posiadającego uprawnienie do korzystania z usługi Odprawa VIP. Pracownik Lotniska Ławica, realizujący usługę Odprawa VIP, ma prawo poprosić opiekuna o dokument potwierdzający wiek dziecka.
2. Warunkiem skorzystania z Odprawy VIP jest posiadanie ważnej karty boardingowej, (nie dotyczy pasażerów przylatujących na Lotnisko Ławica).
3. Dokumentem uprawniającym do skorzystania z usługi jest bilet w formie wydrukowanej lub elektronicznej. Bilet ten należy okazać pracownikowi Lotniska Ławica, pełniącemu dyżur przy bramkach automatycznych zlokalizowanych przed stanowiskami kontroli bezpieczeństwa, w terminalu VIP Lotniska Ławica.
4. Pasażerowie korzystający z usługi są zobowiązani do poddania się wymaganiom przy wejściu do strefy zastrzeżonej lotniska procedurom kontroli bezpieczeństwa (osób i bagażu). Kontrola bezpieczeństwa realizowana jest przez służby ochrony, stosownie do kompetencji. Standardowe procedury kontroli odbywają się w asyście pracownika Lotniska Ławica.
5. Lotnisko Ławica może odmówić pasażerowi zrealizowania usługi w następujących przypadkach:
 - a. pasażer narusza warunki bezpieczeństwa na lotnisku
 - b. pasażer w inny sposób narusza porządek publiczny
 - c. pasażer nie okazuje dokumentu uprawniającego go do skorzystania z usługi Odprawa VIP zgodnie z niniejszym Regulaminem.
6. W przypadku odwołania rejsu, w związku z którym usługa ma być świadczona, dopuszczalne jest anulowanie zakupu usługi przez pasażera, w każdym czasie przed rozpoczęciem jej świadczenia, bez obowiązku zapłaty na rzecz Lotniska Ławica wynagrodzenia za usługę. W celu anulowania zakupu i zwrotu pełnej zapłaconej przez pasażera ceny za Usługę Odprawa VIP, prosimy o kontakt mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań.
7. Reklamacje dotyczące Usługi Odprawa VIP powinny być składane mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań, jak również w inny dogodny dla pasażera sposób. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni od daty jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana elektronicznie lub listownie na adres, podany przez pasażera w procesie składania reklamacji.
8. W zakresie wszystkich kwestii związanych z realizacją Usługi Odprawa VIP, należy kontaktować się z pracownikami Lotniska Ławica, mailowo: [info@airport-](mailto:info@airport-poznan.com.pl)

poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAN-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań.

III. ODSĄPIENIE OD UMOWY

Poniższe postanowienia dotyczą prawa odstąpienia od umowy przez pasażera posiadającego status konsumenta oraz przedsiębiorcę jednoosobowego.

1. Pasażer może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
2. Wszelkie formalności związane z odstąpieniem od umowy realizowane będą przez TOBILET.PL. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone drogą elektroniczną na adres reklamacje@tobilet.pl, listownie na adres Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o., ul. Głogowska 14, 60-734 Poznań, jak również w inny dogodny dla pasażera sposób. Pasażer może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który jest załącznikiem nr 1 do niniejszego regulaminu, niemniej nie jest to obowiązkiem.
3. W przypadku odstąpienia przez pasażera od umowy, TOBILET.PL zwróci pasażerowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył pasażer, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez TOBILET.PL oświadczenia o odstąpieniu.
4. Jeżeli pasażer zażąda rozpoczęcia świadczenia Usługi Odprawa VIP przed upływem 14 – dniowego terminu do odstąpienia od umowy i wyrazi na to wyraźną zgodę, a Lotnisko Ławica poinformuje pasażera o utracie prawa odstąpienia – pasażer traci prawo do odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 u.p.k.. Poza przypadkiem opisanym powyżej, pasażerowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku nieuznania przez Lotnisko Ławica reklamacji, pasażer będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Pasażer może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez pasażera będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2025 r.
3. Załącznik – formularz odstąpienia od umowy Usługa Odprawa VIP.

FORMULARZ ODSĄPIENIA OD UMOWY

(ten formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Bukowska 285,
60-189 Poznań

Ja,, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia
Usługi zawartej dnia

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres:

Data zawarcia umowy:

Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej):

.....

Data: